



Interreg

Latvija-Lietuva

European Regional Development Fund



EUROPEAN UNION

Projekts LLI 152

**“Iedzīvotāju karšu pieejamo pakalpojumu
pilnveidošana Jelgavā un Šauļos”**

**Jelgavas pilsētas iedzīvotāja kartes pieejamo
pakalpojumu iespējamā attīstība un
uzlabojumi**

15/02/2018

Sagatavoja: SIA «Complete Payment Systems»

Šis dokuments ir sagatavots ar Eiropas Savienības finansiālo atbalstu. Par šī dokumenta saturu pilnībā atbild Jelgavas pilsētas dome, un tas nekādos apstākļos nav uzskatāms par Eiropas Savienības oficiālo nostāju.

Pētījuma mērķis

Izvērtēt e-pakalpojumu procesu pilnveides iespējas, nodrošinot labāku atbilstību iedzīvotāju vajadzībām un labāku pieejamību pašvaldības pakalpojumiem.

- **Pētījuma priekšmets:** Jelgavas pilsētas iedzīvotāja kartes pieejamo pakalpojumu attīstība un uzlabojumi.
- **Pētījuma dalībnieki:** Latvijas iedzīvotāji, kas izmanto Jelgavas pilsētas iedzīvotāja kartes pieejamos pakalpojumus, pilsētas administrācija, kā arī citu fokusa grupu dalībnieki.

Darba uzdevumi

1. Pētījuma metodoloģijas izveide.
2. Jelgavas pilsētas domes rīcībā esošo datu statistiskā analīze.
3. Datu iegūšana, analīze un secinājumu sagatavošana par jautājumiem:
 - Jelgavnieka kartes izmantošana autobusus;
 - ēdināšanas pakalpojumi skolās;
 - medicīnas pakalpojumi;
 - Jelgavnieka kartes funkcionalitāte.

Datu iegūšana un analīze

PAR IEDZĪVOTĀJA E-KARTES PIEEJAMO PAKALPOJUMU IESPĒJAMO ATTĪSTĪBU UN UZLABOJUMIEM

Socioloģisko pētījumu metodes

- Kvantitatīvās metodes:
 - datorizētā anketēšana,
 - tiešās intervijas,
 - datorizētās telefonintervijas.
- Kvalitatīvās metodes:
 - ekspertu intervijas,
 - fokusgrupas.

Datorizētās anketēšanas un tiešo interviju mērķi

- Noskaidrot, cik skolēnu un ar kādu regularitāti izmanto Jelgavas skolēna apliecību un atlaides ēdināšanas vietās un transporta pakalpojumiem
- cik iedzīvotāju mēneša laikā izmanto Jelgavas pilsētas iedzīvotāja karti transporta pakalpojumiem
- kādas funkcijas vēlētos redzēt kartes potenciālie lietotāji

Datorizētās anketēšanas un tiešo interviju respondenti

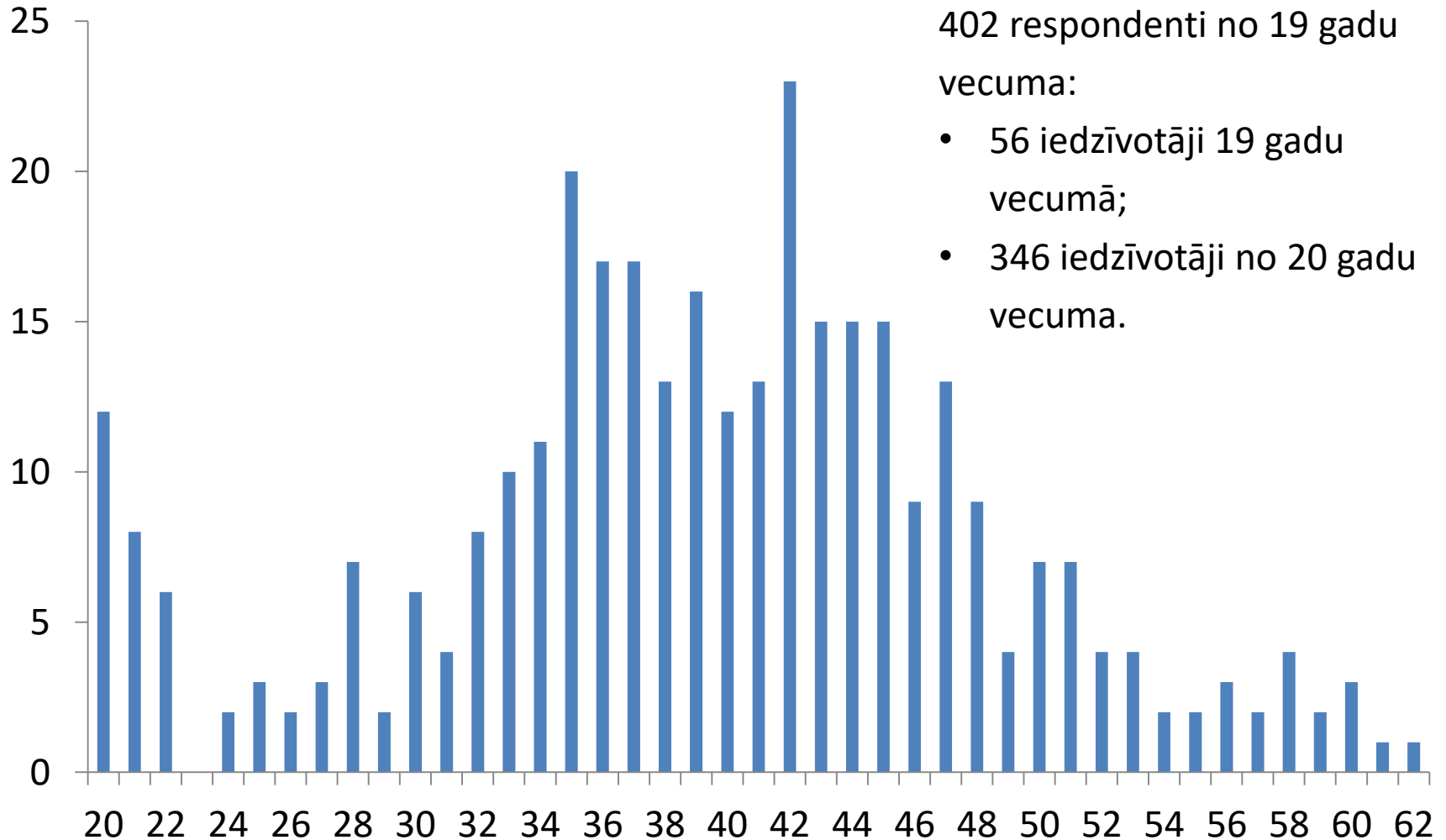
- 486 skolēni no 1.-12. klasēm:
 - 187 skolēni no 9.-12. klasēm,
 - 299 skolēni (vecāku aptaujas) no 1.-9. klasēm.
- 318 izglītojamie no Jelgavas Amatu vidusskolas un Jelgavas tehnikuma:
 - 229 izglītojamie līdz 18 gadu vecumam,
 - 89 izglītojamie no 19 gadiem.
- 313 iedzīvotāju viedoklis;
- 7 ēdināšanas pakalpojumu sniedzēji.
 - Intervijas vietas: 10 Jelgavas pilsētas skolās, Jelgavas Amatu vidusskolā un Jelgavas tehnikumā.
 - Intervijas ilgums: līdz 10 minūtēm.

Respondentu mērķa grupas

1124 aptaujas rezultāti:

- 715 respondenti līdz 18 gadu vecumam:
 - 486 vispārējās izglītības iestāžu skolēni;
 - 229 profesionālās izglītības iestāžu izglītojamie.
- 402 respondenti no 19 gadiem:
 - 89 profesionālās izglītības iestāžu izglītojamie;
 - 203 skolēnu vecāki;
 - 110 pārējie iedzīvotāji.
- 7 ēdināšanās pakalpojumu sniedzēji.

Iedzīvotāju vecuma sadalījums



Respondentu mērķa grupas raksturojums

- No kopējā 1124 respondentu skaita 75% dzīvo Jelgavā, pārējie pārsvarā Jelgavas, Dobeles vai Ozolnieku novados.
- No kopējā 1124 respondentu skaita Jelgavas skolēna apliecība vai iedzīvotāja kartes ir:
 - praktiski visiem vispārējās izglītības iestāžu skolēniem;
 - 46.3 % profesionālās izglītības iestāžu izglītojamiem (līdz 18 gadiem);
 - 20 % iedzīvotājiem.
- Iemesli, kāpēc nav Jelgavas skolēna apliecības vai Jelgavas iedzīvotāja kartes, visbiežāk ir minēti Jelgavas pilsētas sabiedriskā transporta neizmantošana.

Datu iegūšana un analīze

SECINĀJUMI PAR JELGAVAS SKOLĒNA APLIECĪBAS UN IEDZĪVOTĀJA E-KARTES IZMANTOŠANU TRANSPORTA PAKALPOJUMIEM

Jelgavas skolēna kartes un iedzīvotāja kartes izmantošanas īpatsvars transporta pakalpojumiem

- Izmanto 51.2 % no vispārējās izglītības iestāžu skolēniem un profesionālās izglītības iestāžu izglītojamiem līdz 18 gadu vecumam.
- Izmanto 20% no iedzīvotājiem, t.sk.:
 - 37.1 % no profesionālās izglītības iestāžu izglītojamiem no 19 gadiem;
 - 16.3 % no skolēnu vecākiem;
 - 12.7 % no pārējiem iedzīvotājiem.

Iemesli, kāpēc netiek izmantotas Jelgavas skolēnu apliecība vai iedzīvotāja karte transporta pakalpojumiem

- vispārējās izglītības iestāžu skolēniem:
 - uz skolu/treniņu aizved ar automašīnu - 48.2 %;
 - skola/treniņš atrodas tuvu dzīves vietai, dodos ar kājām - 44.2 %.
- profesionālās izglītības iestāžu izglītojamiem līdz 18 gadu vecumam:
 - skola/treniņš atrodas tuvu dzīves vietai, dodos ar kājām – 45.9 %;
 - uz skolu/treniņu aizved ar automašīnu – 18.0 %;
 - uz skolu brauc ar automašīnu – 15.6 %.
- iedzīvotājiem:
 - Jelgavas sabiedriskā transporta neizmantošana – 67 %;
 - norēķinus sabiedriskajā transportā veic ar “VISA” vai “MasterCard” bankas karti - 20 %.

Jelgavas skolēnu apliecības vai iedzīvotāja e-kartes izmantošanas biežums transporta pakalpojumiem (1/2)

- vispārējo skolu skolēni Jelgavas skolēnu apliecību visbiežāk izmanto *vairākiem braucieniem nedēļā, bet ne katru dienu* 19.3 % no kopējā skolēnu skaita, t.sk.:
 - 1.-9. klašu skolēni: 18.1 % visbiežāk izmanto vairākiem braucieniem nedēļā, bet ne katru dienu, savukārt 14.7% - vairākiem braucieniem dienā;
 - 9.-12. klašu skolēni: 21.9 % visbiežāk izmanto vairākiem braucieniem dienā, bet 21.4 % - vairākiem braucieniem nedēļā, bet ne katru dienu.
- profesionālās izglītības iestāžu izglītojamie līdz 18 gadu vecumam 20.1 % Jelgavas skolēnu apliecību vai iedzīvotāja karti visbiežāk izmanto *vairākiem braucieniem dienā*.

Jelgavas skolēnu apliecības vai iedzīvotāja e-kartes izmantošanas biežums transporta pakalpojumiem (2/2)

- iedzīvotāju grupas:
 - profesionālās izglītības iestāžu izglītojamie no 19 gadu vecuma visbiežāk izmanto vairākiem braucieniem dienā 41.2 % un vairākiem braucieniem nedēļā, bet ne katru dienu – 26.5 %;
 - bērnu vecāki retāk par vienu braucienu nedēļā izmanto 48.5 %, bet vairākiem braucieniem nedēļā, bet ne katru dienu – 27.3 %;
 - pārējie iedzīvotāji visbiežāk izmanto vairākiem braucieniem nedēļā, bet ne katru dienu – 38.5 %, bet vairākiem braucieni dienā – 23.1 % un retāk par vienu braucienu nedēļā – 23.1 %.

Datu iegūšana un analīze

SECINĀJUMI PAR JELGAVAS SKOLĒNA APLIECĪBAS UN IEDZĪVOTĀJA E-KARTES IZMANTOŠANU ĒDINĀŠANĀS PAKALPOJUMIEM

Jelgavas skolēna apliecības izmantošanas īpatsvars ēdināšanas pakalpojumiem

- Izmanto 48.6 % skolēnu, t.sk. norēķiniem par pusdienām izmanto :
 - 73 % no 9.-12. klašu skolēnu skaita,
 - 30 % no 1.-9. klašu skolēnu skaita.
- norēķiniem par pirkumiem kafejnīcā izmanto:
 - 14 % no 9.-12. klašu skolēnu skaita,
 - 20 % no 1.-9. klašu skolēnu skaita.

Iemesli, kāpēc netiek izmantota Jelgavas skolēnu aplicība ēdināšanās pakalpojumiem

- nav vajadzības vai neizmanto Jelgavas skolēnu aplicību ēdināšanās vietās – 27.6%;
- neēd skolas ēdnīcā – 20.4 %;
- skolas ēdnīcā norēķinās skaidrā naudā – 17.6%;
- pusdienas ir bezmaksas, valsts vai pašvaldības apmaksātas – 16.4%.

Jelgavas skolēnu apliecības izmantošanas biežums ēdināšanās pakalpojumiem

- visbiežāk izmanto vienu reizi dienā ap 20 % no kopējā skolēnu skaita, bet neizmanto 51.4%:
 - 23.7 % no 1.-9. klašu skolēnu skaita izmanto vienu reizi dienā, bet neizmanto 44.5%;
 - 13.9 % no 9.-12. klašu skolēnu skaita izmanto vienu reizi dienā, bet neizmanto 62.6%.

Skolēnu īpatsvars, pēc 10 ēdināšanas pakalpojumu sniedzēju informācijas, kuri ikdienā par ēdināšanas pakalpojumiem izmanto Jelgavas skolēnu apliecību

- No 11 % līdz 40 % piecās skolās:
 1. Jelgavas Spīdolas ģimnāzija – no 11 % līdz 20 %;
 2. Jelgavas Valsts ģimnāzija – no 21 % līdz 30%;
 3. Jelgavas 6. vidusskola - no 21 % līdz 30%.
 4. Jelgavas 2. pamatskola – no 31 % līdz 40 %;
 5. Jelgavas vakara vidusskola - no 31 % līdz 40 %.
- No 41 % līdz 60% piecās skolās:
 1. Jelgavas tehnoloģiju vidusskola - no 41 % līdz 50 %;
 2. Jelgavas 4. sākumskola - no 51 % līdz 60 %;
 3. Jelgavas 4. vidusskola - no 51 % līdz 60 %;
 4. Jelgavas 3. sākumskola - no 51 % līdz 60 %;
 5. Jelgavas 5. vidusskola - no 51 % līdz 60 %.

Datu iegūšana un analīze

**SECINĀJUMI PAR IEDZĪVOTĀJU
APMIERINĀTĪBU AR JELGAVAS SKOLĒNA
APLIECĪBAS UN IEDZĪVOTĀJA E-KARTES
IZMANTOŠANU KOPUMĀ**

Ar Jelgavas skolēnu apliecības un iedzīvotāja e-kartes izmantošanu ēdināšanās un transporta pakalpojumiem kopumā ir apmierināti

- 80.5 % no skolēnu skaita;
- 76.3 % no profesionālo izglītības iestāžu izglītojamo skaita;
- 83 % no iedzīvotāju skaita;
- 57.1 % no 7 ēdināšanas pakalpojumu sniedzējiem, t.i. diezgan apmierināti 4 ēdināšanas pakalpojumu sniedzēji.

Iemesli, kāpēc nav apmierināti ar Jelgavas skolēnu apliecības un iedzīvotāja e-kartes izmantošanu ēdināšanās un transporta pakalpojumiem

- 10.9 % skolēnu nav apmierināti, ka
 - Jelgavas skolēnu apliecību var izmantot tikai sabiedriskā transportā un skolas ēdnīcās,
 - dažreiz ir tehniskās problēmas kartes darbībā un
 - nav ērta izmantošana.
- 8.6 % izglītojamo no profesionālās izglītības iestādēm un 17 % iedzīvotāju nav apmierināti, ka
 - Jelgavas skolēnu apliecībai un iedzīvotāja e-kartei nav pietiekamas iespējas to izmantot, kā arī
 - nav iespējas veikt norēķinus citās vietās.
- 4 ēdināšanas pakalpojumu sniedzēji nav apmierināti ar tehniskām problēmām un sistēmas lēno darbību.

Datu iegūšana un analīze

SECINĀJUMI PAR AR JELGAVAS SKOLĒNA APLIECĪBAS UN IEDZĪVOTĀJA E-KARTES FUNKCIONALITĀTES PAPLAŠINĀŠANU

Skolēnu un iedzīvotāju priekšlikumi par funkcionalitātes paplašināšanu

- Vislielākā interese ir papildināt funkcionalitāti ar iespēju saņemt atlaides Jelgavas muzejos, pilsētas pasākumos u.c.:
 - 68.3 % no vispārējo izglītības iestāžu skolēniem;
 - 53.1 % no profesionālo izglītības iestāžu skolēniem;
 - 72.2 % no iedzīvotājiem.
- Pārējās visbiežāk minētās vēlamās funkcionalitātes ir:
 - Jelgavas skolēnu apliecības kartes profils,
 - norēķinu funkcija interešu izglītības iestādēs, par komunāliem, bibliotēkas un medicīnas pakalpojumiem,
 - reģistrēšanas funkcija skolā un ārpuskolu pulciņos,
 - brīdināšanas funkcija par bīstamām situācijām.
- Tika pieminētas skaidras naudas izņemšana no bankomāta un iedzīvotāja kartes izmantošana starppilsētu maršrutos.

Ekspertu intervijas

- Mērķis: izvērtēt Jelgavas iedzīvotāja kartes pakalpojumu iespējamo attīstību un funkcionalitātes paplašināšanu.
- Ekspertintervijas ar:
 1. Jelgavas izglītības pārvaldes pārstāvjiem,
 2. Jelgavas Domes sabiedrisko attiecību pārvaldes pārstāvjiem ,
 3. Jelgavas klientu apkalpošanas centra pārstāvjiem,
 4. Ģ. Eliasa Jelgavas Vēstures un mākslas muzeja pārstāvjiem,
 5. Jelgavas Kultūras nama pārstāvjiem,
 6. Jelgavas pilsētas bibliotēkas pārstāvjiem,
 7. Jelgavas reģionālo tūrisma centra pārstāvjiem,
 8. Jelgavas Pilsētsaimniecības pārstāvjiem,
 9. Jelgavas novada domes Attīstības un pilsētplānošanas daļas pārstāvjiem .
- Ekspertu intervijas ilgums: līdz 30 minūtēm.

Ekspertintervijās identificētā vēlamā funkcionalitāte

- Jelgavas skolēna apliecības profils,
- atlaides un speciālie piedāvājumi, lojalitātes funkcija,
- apmeklējuma reģistrācija,
- atgādinājuma un izziņošanas funkcija,
- pieteikšanās funkcija,
- aptauju veikšana,
- norēķinu funkcija,
- vienotā mobilā biļete,
- statistikas uzkrāšana,
- konkursu rīkošana,
- ģimenes konta izveide,
- atļauju izsniegšana,
- ziņas par aktualitātēm.

Fokusgrupas

- Mērķis: noskaidrot pilsētas iedzīvotāja kartes izmantošanu medicīnas pakalpojumiem.
- Fokusgrupas diskusiju skaits: 4
- Dalībnieki:
 - Jelgavas poliklīnikas valdes locekle,
 - galvenais ārsts,
 - ķirurgs,
 - ģimenes ārsts,
 - galvenā māsa,
 - laboratorijas vadītājs,
 - māsa,
 - jurists,
 - IT administrators,
 - grāmatvedis-uzskaitvedis,
 - klientu apkalpošanas speciālists,
 - SIA “Complete Payment Systems” tehniskā direktore ar IT speciālistiem.
- Fokusgrupas diskusijas ilgums: līdz 30 minūtēm

Fokusgrupas identificētā vēlamā funkcionalitāte

- Pierakstīšanas funkcija pie ārsta uz vizīti.
- Maksāšanas funkcija par medicīnas pakalpojumiem.
- Automātiskās paziņošanas funkcija Jelgavas poliklīnikas ārstam par pacienta izrakstīšanās no Jelgavas slimnīcas.
- Automātiskās atgādināšanas funkcija pacientam par pierakstiem pie ārstiem, potēm, u.tml.
- Automātisko ziņojumu nosūtīšanas funkcija konkrētām pacientu grupām.
- Klasifikācijas funkcija pēc iedzīvotāju deklarētas dzīves vietas statistikas apkopošanai.